

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armawati, D. (2015). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention*. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Diaw, B., & Asare, G. (2018). *Effect Of Innovation On Customer Satisfaction and Customer Retention In the telecommunication Industry in ghana: Customers' Perspectives*. *Journal of Research and Refelction in Management Science*, 6(4).
- Dimiyati, M. (2015). *Customer Satisfaction and Switching Costs Towards Brand Trust and Customer Sympathy Retention*. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 6(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Ketujuh)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, S. (2014). *Pengaruh customer satisfaction, customer trust dan switching barriers pada customer retention, di Hypermart Supermall Pakuwon Indah Surabaya*. Surabaya.
- Hardjanti, A., & Amalia, D. (2014). *Pengaruh Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Trust dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention*. *Jurnal Ekonomi*, 5(1).
- Indrawati. (2015). *Metode penelitian manajemen dan bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Industri Kosmetik Nasional Tumbuh 20%. (2018). Retrieved September 12, 2019, from Tim Pengelola Website Kemenperin website: <https://kemenperin.go.id/artikel/18957/Industri-Kosmetik-Nasional-Tumbuh-20>
- Izzati, S. G. (2015). *Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost Dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention*. Malang.
- Kartika Sari, D. A. (2017). *Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Retensi Pelanggan*. jember.
- Kotler, P., & Kevin L, K. (2016). *Marketing management (16th ed.)*. New jersey: Peason.
- Kurniawati, & Krimawintari, ni P. D. (2018). *Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Customer Retention*.
- Mowen, J. C., & Micheal, M. (2012). *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Natakusumah, F. . (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Ina Cookies Bandung)*. Bandung.
- Ningsih, S. M., & Segoro, W. (2014). *The Influence Of Customer Satification, Switching Cost and Trust in a Brand on Customer Loyalty*. *Social and Behaviour Science*, 10430, 1015–1019.
- Novianti, N. (2018). *Pengaruh Customer Satisfacton dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention*. Universitas Muhammadiyah Purworejo.

- Padma, T. S., Umar, N., & Astuti, E. S. (2016). *The iInfluence Of Marketing Relations On Switching Barriers, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Retention. International Journal of Business and Management Invention*, 5(8), 2319–8028.
- Permata, A. W. A. (2014). *Pengaruh Hambatan Berpindah, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pada Pt Coffee Toffee Indonesia Di Surabaya*. Surabaya.
- Pramita, E. (2017, April). *Industri Kecantikan di Indonesia Alami Pertumbuhan Pesat. Trinaya Media*. Retrieved from <https://majalahkartini.co.id/berita/industri-kecantikan-di-indonesia-alami-pertumbuhan-pesat/>
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Qonitat, N. N., Suyadi, I., & Sunarti. (2018). *Pengaruh kepuasan pelanggan, switching barrier dan kepercayaan merek terhadap customer retention. JAB*, 55(2).
- Rahayu, E. M. (2016). *Wow, Indonesia Pasar Pertumbuhan Utama Industri Kecantikan ASEAN. SWA Online Magazine*.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). *The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. International Journal of Service Industry Management*, 14(no.4).
- Review krim pemutih wardah. (2019). Retrieved September 9, 2019, from Female daily network website: <https://reviews.femaledaily.com/products/moisturizer/night-cream-16/wardah/wardah-lightening-night-cream>
- Riofita, H. (2015). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Pekanbaru: CV. Mutiara Pesisir Sumatera.
- Rizan. (2012). *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro Survei Konsumen Teh Botol Sosro Di Food Court ITC Cempaka Mas. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1).
- Santoso, R. K. (2012). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Customer Retention ( Study Kasus Pada J.CO)*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (edisi 11). Pearson.
- Sekaran, Uma, & Bougi. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th-Buku2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sitorus, F. O. S. (2014). *Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, & Trust In Brand Terhadap Customer Retention Produk*. Sumatera utara.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Banten: ANDI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, & Roni. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Syaqirah, N., & Faizurahman, P. (2014). *Managing Customer Retention of Hotel Industry in Malaysia*. *Social and Behaviour Science*, 130, 379–389.
- Top Brand Index. (2017). Retrieved September 9, 2019, from Top Brand Award website: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2017](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2017)
- Wardah Beauty. (2019). Retrieved March 31, 2019, from WardahBeauty website: <https://www.wardahbeauty.com/beauty-lounge>
- Wardah beauty product list. (2019). Retrieved September 12, 2019, from WardahBeauty website: <https://www.wardahbeauty.com/list-product>
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer Dan Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.